

# Personenschade - Empirisch onderzoek binnen het (buitencontractuele) aansprakelijkheidsrecht

Citation for published version (APA):

van Dijck, G., & Festjens, K. (2020). Personenschade - Empirisch onderzoek binnen het (buitencontractuele) aansprakelijkheidsrecht. In *Nederlandse Encyclopedie voor Empirical Legal Studies* (pp. 233-255). Boom Juridisch.

## Document status and date:

Published: 04/11/2020

## Document Version:

Publisher's PDF, also known as Version of record

## Please check the document version of this publication:

- A submitted manuscript is the version of the article upon submission and before peer-review. There can be important differences between the submitted version and the official published version of record. People interested in the research are advised to contact the author for the final version of the publication, or visit the DOI to the publisher's website.
- The final author version and the galley proof are versions of the publication after peer review.
- The final published version features the final layout of the paper including the volume, issue and page numbers.

[Link to publication](#)

## General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal.

If the publication is distributed under the terms of Article 25fa of the Dutch Copyright Act, indicated by the "Taverne" license above, please follow below link for the End User Agreement:

[www.umlib.nl/taverne-license](http://www.umlib.nl/taverne-license)

## Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us at:

[repository@maastrichtuniversity.nl](mailto:repository@maastrichtuniversity.nl)

providing details and we will investigate your claim.

Download date: 05 May. 2023

## 9 PERSONENSCHADE

### *Empirisch onderzoek binnen het (buitencontractuele) aansprakelijkheidsrecht*

*Gijs van Dijck & Kristien Festjens\**

#### 9.1 AFBAKENING

In deze bijdrage staan empirische studies op het terrein van het (buitencontractuele) aansprakelijkheidsrecht centraal. In deze bijdrage verstaan wij hieronder onderzoek dat wordt verricht naar gebeurtenissen en gedrag gerelateerd aan de afhandeling van (mogelijke) aansprakelijkstellingen en schadeclaims, alsook het voorkomen ervan. Ook het onderwerp ‘schadeverhaal in het strafrecht’ valt hieronder. Maar omdat dit wordt behandeld in de bijdrage van Lindenberg en Hebly elders in deze Encyclopedie, laten wij dit in onze bijdrage buiten beschouwing.

Om te komen tot een overzicht zijn bij de auteurs bekende empirische studies aangevuld met resultaten van een zoekactie.<sup>1</sup> Aan de hand van de verschillende treffers en de sneeuwbalmethode (nagaan van referenties in gevonden relevante publicaties) is een overzicht gemaakt van boeken, artikelen en onderzoeksrapporten die zijn opgesteld door onderzoekers verbonden aan een Nederlandse universiteit en die zijn gepubliceerd in de Nederlandse of Engelse taal.<sup>2</sup> Empirische studies tot en met oktober 2019 zijn meegenomen.

Ten aanzien van wat als empirisch onderzoek kan worden aangemerkt, is bij de selectie van studies aangesloten bij een eerder geformuleerde definitie van empirisch onderzoek

---

\* Het overzicht van de behandelde empirische studies is opvraagbaar van <https://hdl.handle.net/10411/CMLFSQ>. Met dank aan Arno Akkermans en Siewert Lindenberg voor hun suggesties voor empirische studies.

1 Een zoekactie binnen Kluwer Navigator (filters: vakliteratuur, deelthema ‘Verbintenissenrecht’, zoekterm ‘empirisch’) leverde 32 resultaten op. Dit resultaat betrof empirisch-juridische studies gerelateerd aan (d.m.v. tags) Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek. Een soortgelijke zoekactie in Kluwer Navigator met ‘empirisch’ en ‘interview’ als trefwoorden resulteerde in een zoekresultaat van 38 studies. 1018 was het resultaat aan treffers van een zoekopdracht binnen tijdschriften en naslagwerken via LegalIntelligence. De filters van Kluwer Navigator en LegalIntelligence werken niet hetzelfde, hetgeen het verschil in aantal verklaart. Het inspecteren van treffers in LegalIntelligence is gestaakt op het moment dat de indruk ontstond dat het bekijken van meer treffers niet tot meer empirische studies leidde. Dus niet alle 1018 resultaten zijn bekeken.

2 Om deze reden namen we bijv. Ombudsman, 2003 niet mee.

(Van Dijck, Sverdllov & Buck 2018). Daarin is empirisch onderzoek omschreven als een manier van onderzoek dat wordt verricht op een wijze die binnen het domein van sociaalwetenschappelijk onderzoek aanvaard dan wel gangbaar is. In dit verband is onderscheid gemaakt tussen analysemethoden en methoden voor gegevensverzameling. Methoden voor gegevensverzameling die in dit onderzoek als empirisch onderzoek worden aangemerkt, bestaan uit observatie (het verzamelen van informatie door gedrag te observeren), bevragen (het verzamelen van informatie door vragen te stellen aan respondenten, hetzij via interviews, hetzij via een vragenlijst, of beide) en het analyseren van beschikbare data (bijv. gegevens die zijn verzameld en beschikbaar zijn via archieven of gegevens in de vorm van 'big data').

Wat het gebruik van reeds beschikbare gegevens betreft, hebben we onderzoek als empirisch onderzoek aangemerkt indien gebruik is gemaakt van een bepaalde analysemethode. Meer specifiek geldt voor kwantitatief onderzoek dat er door de onderzoekers berekeningen moeten zijn gemaakt (bijv. frequenties, gemiddelden, coëfficiënten) wil de studie als empirisch worden aangemerkt. Indien reeds beschikbare gegevens (verzameld door anderen dan de auteurs, of door de auteurs zelf, maar eerder gepubliceerd) kwalitatief van aard waren, zoals interviewgegevens en vragenlijstgegevens, opnieuw werden geanalyseerd, beschouwden wij dit als empirisch indien de gegevens door de auteurs van de onderzoeken zelf werden geanalyseerd en de analyse verder ging dan alleen het vermelden van resultaten gerapporteerd door anderen.<sup>3</sup>

Deze bijdrage vervolgt met een bespreking van het bestaande empirische onderzoek (par. 9.2), een reflectie daarop (par. 9.3) en een vooruitblik (par. 9.4). Bij het bespreken van de verschillende studies moeten we noodzakelijkerwijze een selectie maken. Het tot in detail bespreken van alle gevonden studies past niet binnen het bestek van deze bijdrage. Gekozen is om studies te bespreken die in onze ogen illustratief waren voor het onderwerp dat in de betreffende paragraaf centraal staat.

---

3 Zo namen we Goossens et al., 2019 niet mee, omdat deze publicatie zich baseert op een onderzoeksrapport (Cebeon, 2017) en de data of analyses niet aanvult (anders dan door 'eigen ervaringen', wat verder niet wordt geoperationaliseerd of uitgewerkt). Omdat het rapport niet is opgesteld door onderzoekers verbonden aan een Nederlandse universiteit, is ook het rapport niet meegenomen.

## 9.2 HET BESTAANDE EMPIRISCHE ONDERZOEK

De hiervoor beschreven zoekstrategie leverde 60 publicaties op met beschrijvingen van meer dan 40 unieke empirische studies.<sup>4</sup> Deze hebben wij gecategoriseerd in drie thema's: (a) de verhouding tussen materiële en immateriële behoeften aan de ene kant en schadevergoeding aan de andere kant, (b) de afwikkeling van letselschade, en (c) de gevolgen van aansprakelijkheid voor het gedrag van de normadressant.

Niet alle studies konden onder een van de categorieën worden gebracht. Het gaat om een studie die suggereert dat Nederlanders het Nederlandse aansprakelijkheidsrecht verkiezen boven het Engelse aansprakelijkheidsrecht, en Engelsen het Engelse aansprakelijkheidsrecht boven het Nederlandse (Van Boom, Reinders Folmer & Desmet, 2018; Van Os, 2015), en om onderzoek waarin aan de hand van experimenten de problematiek rond collectieve acties, opt-in- en opt-outmechanismen in het bijzonder, is onderzocht (Van Dijk, Van Doorn & Tzankova, 2010, 2011). De klassieke studie naar de betekenis van het vergoedingsstelsel c.q. aansprakelijkheidsrecht en de ervaringen voor verkeersslachtoffers daarmee (Bloembergen & Van Wersch, 1973) valt buiten de door de redactie gestelde periode (empirisch onderzoek verricht in de laatste 25 jaar).

### 9.2.1 *Verhouding (im)materiële behoeften – schadevergoeding*

Wij vonden verschillende publicaties over de verhouding tussen benadeelden die niet-financiële belangen hebben en de financiële compensatie die het aansprakelijkheidsrecht biedt, het schadevergoedingsrecht in het bijzonder. Deze publicaties houden verband met de meer algemene vraag of en hoe het aansprakelijkheidsrecht ruimte moet bieden voor niet-financiële belangen zoals erkenning, excuses, willen weten wat er is gebeurd en voorkomen dat wat is gebeurd nog een keer gebeurt.

Een van de eerste studies, althans in Nederland en buiten de medische context (zie verderop in deze bijdrage), betreft een tweetal onderzoeksrapporten (Akkermans et al., 2008; zie ook o.a. Akkermans et al., 2009; Hulst & Akkermans, 2011). Dit onderzoek richtte zich in essentie op de behoefte onder naasten (van ernstig gewonde slachtoffers) en nabestaanden (van slachtoffers die zijn overleden) aan vergoeding van affectieschade, en indien een dergelijke behoefte zou bestaan, op welke wijze een vergoeding kan bijdragen aan de bevrediging van immateriële behoeften. Voorts is onderzocht hoe de uitkomsten samen-

4 Sommige publicaties beschrijven hetzelfde onderzoek. Een overzicht van de publicaties is te vinden op <https://hdl.handle.net/10411/CMLFSQ>. Eventuele omissies kunnen aan de auteurs worden doorgegeven; deze zullen aan het overzicht worden toegevoegd.

hangen met bijvoorbeeld de relatie met het slachtoffer, demografische variabelen en kenmerken van de gebeurtenis (bijv. mate van verwijt). De empirische resultaten werden gebruikt om de mogelijk- en wenselijkheid van een stelsel van affectieschade te onderzoeken. Na verschillende wetsvoorstellen die strandden in het parlementaire proces, is affectieschade uiteindelijk sinds 1 januari 2019 in de wet geregeld (art. 6:108 en art. 6:109 Burgerlijk Wetboek (BW)). Daarmee komt affectieschade voor vergoeding in aanmerking, althans in bepaalde gevallen en met een beperkte kring van gerechtigden.

Het uitgevoerde onderzoek bestond uit een vragenlijst ( $n = 726$ ) en interviews. De resultaten laten een duidelijke behoefte zien aan een recht op vergoeding van affectieschade. Naast en nabestaanden verschilden op dit punt niet (statistisch) significant van elkaar. Wat de wijze van vaststelling en de hoogte van de vergoeding betreft, vonden de onderzoekers dat de Nederlandse respondenten, die geen ervaring hadden met een systeem van affectieschade, een vergoeding die rekening houdt met hun individuele omstandigheden verkozen boven een systeem met een vast bedrag, ook indien dit zou leiden tot discussies en tot een langere afwikkelingsduur. De Belgische geïnterviewden, die wel ervaring hadden met het vergoed krijgen van affectieschade, omarmden juist de soepele en voorspoedige afwikkeling. Ten aanzien van de hoogte van de vergoeding werd geconcludeerd dat de (voorgenomen) vergoeding van 10.000 euro niet als ongepast zou worden opgevat, maar dat nabestaanden dit bedrag vaker te laag achtten dan naasten van slachtoffers met ernstig, blijvend letsel. Respondenten bleken bij de afwikkeling van de schade echter meer het stilstaan bij de emotionele gevolgen voor henzelf als naaste te hebben gemist dan een financiële tegemoetkoming voor die gevolgen.

Ander empirisch onderzoek diept het belang van financiële compensatie nader uit. Zo kan een schadevergoeding het vertrouwen tussen partijen vergroten, maar niet (of minder) als de indruk bestaat dat het (onrechtmatige) gedrag opzettelijk is verricht (Desmet, De Cremer & Van Dijk, 2011a). Ook vrijwillig aangeboden schadevergoeding leidt eerder tot meer vertrouwen in de wederpartij dan opgelegde schadevergoeding (Desmet, De Cremer & Van Dijk, 2010, 2011b). Experimenteel onderzoek rapporteert voorts dat excuses weliswaar kunnen leiden tot meer sympathie, meer vergevingsgezindheid en minder woede, maar dat zij niet de bereidheid vergroten om een schikkingsvoorstel te accepteren (Schoenmakers, 2015). Zoals het affectieschadeonderzoek al suggereert, is schadevergoeding vaak niet de enige of doorslaggevende reden om een vordering in te dienen. Zo concluderen Eshuis et al. (2009) aan de hand van een interviewstudie in een werkgever-werknemercontext dat de motieven om een claim in te dienen tegen de (voormalige) werkgever vooral sociaal-emotioneel van aard zijn (zie voorts Philipsen & Eshuis, 2010). Ook in onderzoek onder slachtoffers van seksueel misbruik door de rooms-katholieke kerk (Van Dijk, 2018c), onder patiënten (Smeehuijzen et al., 2013b; zie voorts Smeehuijzen et al., 2013a; Smeehuij-

zen & Akkermans, 2013; Akkermans, Van Wees & Smeehuijzen, 2014), onder benadeelden in de context van een massaschadeclaim (Van Doorn, 2016; zie voorts Van Doorn & Dybus, 2017) en onder slachtoffers van geweldsmisdrijven die ernstig letsel hebben opgelopen en geen compensatie ontvangen van de dader of een verzekeraar (Mulder, 2009), is vastgesteld dat financiële compensatie niet altijd het enige doel was dat benadeelden nastreefden met hun vordering, en soms niet eens het primaire doel. Schadevergoeding vervult tevens een symbolische functie (Lindenbergh, 2013). Een interviewstudie onder vier letselschadeslachtoffers leverde voorts op dat de geïnterviewden grote waarde hechtten aan de ontvangen vergoeding, dat zij die in hun toekomst investeerden en dat de omgeving van de benadeelde van groot belang is, ook voor de kans op een succesvolle vordering (Lindenbergh, 2009). Waar relationele compensatie inzet is van beide partijen of een van de partijen, kan herstel van de relatie problematisch zijn indien er ook financiële belangen of behoeften in het geding zijn. Een interviewstudie ( $n = 8$ ) onder letselschadeslachtoffers naar de behoefte aan financiële en relationele compensatie suggereert dat de twee behoeften – relationele en financiële compensatie – niet goed samengaan: relationele compensatie vraagt om een verzoenende houding, terwijl financiële compensatie samenhangt met calculerend handelen door partijen die tegengestelde belangen najagen (Lindenbergh & Mascini, 2013). Dat het vervullen van niet-financiële behoeften in een juridische procedure moeilijk is, blijkt voorts uit een studie waarin 1237 beslissingen over vermeend seksueel misbruik door de rooms-katholieke kerk zijn geanalyseerd (Van Dijck, 2018c; zie voorts Van Dijck, 2018a, 2018b). Bijzonder aan de onderzochte procedure was dat klagers aan de start van de procedure werd gevraagd naar de motieven om een procedure te starten en dat de geschilbeslechtsers niet alleen de klacht gegrond of ongegrond (of niet-ontvankelijk) verklaarden, maar de gedaagden daarnaast vroegen om (onder andere) het leed of misbruik te erkennen, excuses aan te bieden, maatregelen te nemen om het leed te verzachten. De kans voor een klager op excuses, erkenning enzovoort bleek echter in grote mate afhankelijk te zijn van welke geschilbeslechtsers betrokken waren bij de beslissing: de aanwezigheid van bepaalde geschilbeslechtsers maakte de kans soms wel twee tot drie keer zo groot, of juist drie keer zo klein.

### 9.2.2 *Afwikkeling van letselschade*

Een tweede groep van empirische studies richt zich (ook) op andere facetten van de afwikkeling van letselschade. In dit verband zijn verschillende subcategorieën te onderscheiden.

*Ervaringen van benadeelden met het letselschadetraject*

Een eerste categorie betreft de ervaringen van benadeelden met het letselschadetraject. Deze ervaringen zijn niet zelden negatief. Zo wordt melding gemaakt van negatieve neveneffecten tijdens de claimfase, waarbij vooral de psychische belasting door de lange duur van de procedure in het oog springt (Eshuis et al., 2009; Smeehuijzen et al., 2013b). Ook de manier waarop belangenbehartigers hun rol pakken en uitvoeren, draagt bij aan de positieve of negatieve ervaringen van benadeelden. Elbers et al. (2012) komen tot vijf belangrijke factoren die de effectiviteit van belangenbehartigers beïnvloeden: communicatie, empathie, daadkracht, onafhankelijkheid en deskundigheid (zie ook Elbers, Van Wees & Akkermans, 2012). De invulling van deze factoren afzonderlijk, maar ook de samenhang en de wisselwerking kleuren de ervaring van benadeelden in het letselschadetraject. Voorts is de beleefde procedurele rechtvaardigheid belangrijk. Procedurele rechtvaardigheid wordt regelmatig gebruikt om de kwaliteit van procedures te meten (zie bijv. Van der Linden, 2010). In een studie met letselschadeslachtoffers ( $n = 176$ ) is onderzocht wat het verband is tussen de gepercipieerde rechtvaardigheid van het letselschadetraject enerzijds, waaronder de verschaft informatie en het contact met advocaten en verzekeringsmaatschappijen, en de kwaliteit van leven anderzijds (Elbers et al., 2013c). De studie laat een verband tussen de twee concepten zien.

Onderzoek naar de negatieve effecten onder eisers met een claim ( $n = 68.911$ ) laat een positief verband zien tussen het aantal medische onderzoeken in een letselschadezaak en 'health care utilization' (het aantal bezoeken aan huisartsen, chirurgen, psychiaters en andere specialisten) (Elbers et al., 2013a). Ook volgde uit het onderzoek dat 'common law claimants' vaker gebruikmaken van zorg dan 'no-fault claimants'. Een negatief verband werd gevonden tussen een juridisch geschil en het beroep op zorg.

Om de negatieve ervaringen te verminderen is vervolgonderzoek geïnitieerd. Getracht werd om een experiment met slachtoffers van letselschade te verrichten, waarbij deelnemers via een website met een informatiemodule en een e-coachmodule konden leren wat te verwachten tijdens een schaderegelingsproces en hoe om te gaan met problemen gedurende dit proces (Elbers et al., 2013b; zie voorts Elbers et al., 2011 voor een beschrijving van de opzet van het onderzoek). De resultaten laten geen verschil zien tussen de interventiegroep en de controlegroep waar het gaat om gezondheid, maar suggereren wel dat de module positief werd geëvalueerd en dat de deelnemers in de interventiegroep de ontvangen schadevergoeding als rechtvaardiger percipieerden dan de deelnemers in de controlegroep.

Een wettelijke regeling om de afwikkeling van geschillen, letsel- en overlijdensschade in het bijzonder, sneller en effectiever te laten verlopen, betreft de per 1 juni 2010 ingevoerde Wet deelgeschilprocedure. Vragenlijstonderzoek onder leden van de Vereniging van

Advocaten voor Slachtoffers van Personenschade (n = 53) wekt de indruk dat de mogelijkheid tot het starten van een deelgeschilprocedure onderhandelingen positief beïnvloedt, dat de enkele dreiging of aankondiging van een mogelijke deelgeschilprocedure dit effect al vaak bereikt en dat ingediende verzoeken (bijna de helft) veelal worden ingetrokken voordat een uitspraak volgt (Van & Akkermans, 2011).

Negatieve ervaringen met de afwikkeling van letselschade houden voorts verband met de praktische afhandeling van het medisch beoordelingstraject (Wilken, 2015). Aan de hand van een onderzoeksmethode die veel gelijkenissen vertoont met de methode van ‘action research’, is onderzocht hoe (het verloop van) het medisch beoordelingstraject in letschadezaken verbeterd zou kunnen worden. Het doel van het onderzoek was om de knelpunten die zich binnen het beoordelingstraject voordeden bloot te leggen, alsook de oorzaken van de knelpunten. In het onderzoek werd vastgesteld dat de knelpunten nagenoeg allemaal samenhangen met twee kernproblemen in het medische beoordelingstraject: de problematiek rondom de inzage in en de uitwisseling van medische informatie, alsook de gecompliceerde positie van de medische adviseur als ‘onafhankelijke partijdeskundige’. Naast de grote (financiële) belangentegenstelling tussen de partijen in de letselschadeafwikkeling wordt, aldus het onderzoek, de problematiek voornamelijk veroorzaakt door onduidelijke regelgeving met betrekking tot de inzage in en uitwisseling van medische informatie en de ‘onderontwikkeling’ van de professionele standaard van medisch adviseurs in letselschadezaken. Het belangrijkste praktische gevolg van het onderzoek is de Medische Paragraaf bij de Gedragscode Behandeling Letselschade.

Een ander onderzoek dat zich richt op de mogelijke verbetering van het medisch traject is een onderzoek naar het verloop van 129 zaken waarin één of twee medisch adviseurs (MA) betrokken zijn geweest (Van Dijck, 2019). Dit onderzoek laat verschillen zien in looptijd ten gunste van een procedure met één medisch adviseur; het bewijs dat de 1MA-procedure met lagere kosten gepaard ging dan de 2MA-procedure is echter zwak. Wanneer dit onderzoek in samenhang wordt gezien met eerder empirisch onderzoek, lijkt vooral te kunnen worden geconcludeerd dat tijdwinst en kostenbesparing kan worden bereikt door het beperken van mogelijkheden tot extra handelingen en discussie (Van Dijck, 2019).

#### *Ervaringen van letselschadeslachtoffers met juridische procedure*

Aan de hand van tien interviews met letschadeslachtoffers die hebben doorgeprocedeerd tot de Hoge Raad, is onderzocht welke vormen van compensatie letschadeslachtoffers zochten in een juridische procedure voor de (overheids)rechter (Lindenbergh, 2013). Het resultaat was dat letselschadeslachtoffers zowel financiële als relationele compensatie zochten, maar dat dit niet betekende dat het realiseren van financiële compensatie en relationele compensatie in de praktijk goed samengaat (zie hiervoor). De verschillende



verhalen leren voorts dat vergoedingen ook gezien worden als symbool van zekerheid en invulling van wat rechtvaardig is. Dit draagt bij aan de manier waarop slachtoffers na een ongeval in het leven staan.

### *Overbearing met tinkering van basest*

Nasty nee gang near de reciter testate boor schoolteachers de homogenised om nee diverging et zoeken bij het Instituut Asbestslachtoffers (IAS). Het doel van het IAS is de slachtoffers of hun nabestaanden een laagdrempelige, snelle en zorgvuldige toegang te verschaffen tot een vergoeding. Zodoende, zo is de gedachte, krijgen zij maatschappelijke erkenning voor hun lijden en kan hen een juridische lijdensweg bespaard blijven. Uit jaarverslagen blijkt – daarnaast werden elf interviews gehouden – dat 90% van de asbestslachtoffers die zich tot het IAS wendden, na een vlotte procedure een uitkering kreeg (Laarman, Van & Akkermans, 2016). Het onderzoek lijkt voorts te suggereren dat ook asbestslachtoffers bij wie geen aansprakelijkheid is erkend, tevreden zijn met de wijze waarop zij door het IAS zijn behandeld. Wat als prettig ervaren werd, is de wijze waarop het IAS slachtoffers de zorg uit handen neemt. Hoewel de afwikkeling een langsepend proces kan zijn, lijkt het wegnemen van de zorg en regie over het proces een positief effect te hebben op de ervaring van de slachtoffers.

### *Ervaringen in de gezondheidszorg*

Handelen in strijd met goed hulpverlenerschap (art. 7:453 BW) levert doorgaans een tekortkoming op, althans voor een van de partijen bij de geneeskundige behandelingsovereenkomst. Omdat deze norm de neerslag vormt van de meer algemene zorgvuldigheidsnorm van art. 6:162 BW, en omdat handelen in strijd met goed hulpverlenerschap leidt tot buitencontractuele aansprakelijkheid ten aanzien van personen die geen partij zijn, behandelen wij het ‘deelthema aansprakelijkheid en gezondheidszorg’ in deze bijdrage.

Er zijn verschillende empirische studies verricht naar de ervaringen met de afwikkeling van medische incidenten. Wij maken een selectie, maar er zijn er meer (zie o.a. Laarman et al., 2018b; Bouwman, Robben & Friele, 2018; Bouwman et al., 2016a, 2016b, 2017, 2018; Bouwman, Bomhoff & Friele, 2014; Friele et al., 2013; Kruikemeier et al., 2009; Friele, Sluijs & Legemaate, 2008; Friele, Albada & Sluijs, 2006; Friele & Sluijs, 2006; Sluijs, Friele & Hanssen, 2004; Sluijs, Friele & Algera, 2002; Dane, Van Lindert & Friele, 2000; Friele et al., 1999; Verkruisen, 1993).

Onder patiënten blijkt in belangrijke mate ontevredenheid te bestaan met de afwikkeling van een medisch incident of klacht. Een combinatie van een interviewstudie met personen (en nabestaanden) die te maken hebben gehad met onbedoelde gevolgen van medisch handelen (n = 45) en expertmeetings (n = 5) met deskundigen had tot doel inzicht te geven

in de opvang en bejegening door het ziekenhuis, in de herstelmaatregelen en schadeafwikkeling, de psychosociale opvang, alsook in de mogelijkheden tot verbetering van de omgang met en opvang van patiënten na een medisch incident (Smeehuijzen et al., 2013b). De resultaten laten onder meer zien dat patiënten behoefte hebben aan openheid, een verklaring voor het gebeurde, erkenning van de fout, excuses, het voorkomen dat het nog een keer gebeurt en aan maatregelen die ervoor zorgen dat de schade wordt beperkt en zo veel mogelijk hersteld. Daarnaast ervaren patiënten de (schade)afwikkeling vaak als traag, worden zij steeds met het gebeurde geconfronteerd en ervaren zij het gedrag van de verzekeraar geregeld als tegenwerkend en trainerend. Een belangrijke constatering in het onderzoek is voorts dat het reageren richting het slachtoffer na een medisch incident veelal niet een eenmalige handeling vereist, maar voortdurende aandacht. Het aanbieden van excuses, het opsporen van de oorzaak van het incident, het erkennen van een eventuele fout, het nemen van maatregelen naar aanleiding van het incident en andere nazorg vereisen voortdurende aandacht en interacties met het slachtoffer.

Open disclosure-programma's zijn bedoeld om voornoemde tekortkomingen te ondervangen. Open disclosure is in de kern het houden van een (serie van) gesprekken met de patiënt over een (mogelijk) medisch incident, waarbij openheid van zaken wordt gegeven, de patiënt zijn/haar verhaal kan doen, maatregelen worden besproken om toekomstige incidenten te voorkomen en/of excuses worden aangeboden. Open disclosure-programma's zijn met name populair en zichtbaar in het medische domein. Een studie bestaande uit interviews onder ziekenhuisfunctionarissen ( $n = 20$ ) en netwerkbijeenkomsten ( $n = 2$ ) laat zien dat openheid tot stand komt indien er maatregelen worden genomen op het niveau van de patiënt, op het niveau van de zorgverlener en op het niveau van de leidinggevende (Laarman et al., 2016b; zie voorts Laarman et al., 2016a, 2017a, 2017b). Zo bestaat bij patiënten de behoefte aan begeleiding, een aanspreekpunt en de (calamiteiten)rapportage. Voor zorgverleners is het belangrijk dat er voor hen opvang en begeleiding is, vaardig zijn in het communiceren met de patiënt en worden bijgestaan door het ziekenhuis. Leidinggevend, tot slot, dienen een en ander te faciliteren, alsook de noodzaak voor openheid uit te dragen in woord en gedrag.

Handelingsonderzoek waarin aan de hand van netwerkbijeenkomsten ( $n = 6$ ) de voortgang van en ervaringen met een (open) leernetwerk in kaart worden gebracht, suggereert voorts dat verkokering veelal in de weg staat aan een open afwikkeling van ongewenste situaties, zoals een klacht, claim of calamiteitenonderzoek (Laarman et al., 2018a). Verkokering houdt in dat processen en informatie, zoals een calamiteitentraject en klachtenafhandeling, in verschillende ketens of bij verschillende onderdelen in de organisatie terechtkomen. Omdat deze kokers niet of beperkt op elkaar zijn afgestemd, komt het voor dat er in de ene koker veel aandacht is voor de behoeften van de patiënt en dat deze aandacht beperkt

of afwezig is in een andere koker, of dat deze aandacht verdwijnt naarmate de procedure in de betreffende koker vordert.

Ontevreden patiënten kunnen een klacht indienen. Recente gegevens afkomstig uit vragenlijstonderzoek (n = 1265) laten onder meer zien dat patiënten met een klacht deze doorgaans met de betrokken zorgverlener bespreken, hetgeen leidt tot een oplossing in een derde van de gevallen (Bouwman et al., 2019; zie Bouwman, Van Gennip & Friele, 2017 voor de resultaten van de eerste monitor). Voorts werd in hetzelfde onderzoek vastgesteld dat de laagdrempeligheid waarmee schadevergoeding kan worden gevorderd, ertoe kan leiden dat de aandacht verschuift van de klacht naar de schadeclaim, en dat degenen die een klacht indienen zich onvoldoende realiseren dat voor de afwikkeling van een klacht andere normen gelden dan voor het toewijzen van een schadeclaim. Dit kan leiden tot onvoldoende onderbouwde schadeclaims, die resulteren in een afwijzing die bindend is.

### *Effectiviteit van excuses*

De hiervoor beschreven studies suggereerden reeds het belang van het aanbieden van excuses. Naar excuses en de effectiviteit ervan is relatief veel empirisch onderzoek gedaan, onder meer sociaalpsychologisch onderzoek. Dat onderzoek is doorgaans echter niet specifiek gericht op het aansprakelijkheidsrecht, hoogstens op benadeelden of slachtoffers in het algemeen. Een voorbeeld van het laatste betreft onderzoek naar de mismatch tussen de behoefte aan excuses van slachtoffers en de bereidheid van veroorzakers om excuses aan te bieden (Leunissen et al., 2013). Onderzoek dat zich wel specifiek richt op het aansprakelijkheidsrecht betreft twee experimenten waarin de deelnemers werd gevraagd zich voor te stellen dat zij slachtoffer zijn van een verkeersongeluk, met als doel te onderzoeken welke behoeften zij hadden en welke remedie (bijv. excuses) zij wensten (Reinders Folmer, Desmet & Van Boom, 2019). De resultaten laten zien dat meer immateriële behoeften (bijv. verantwoordelijkheid nemen, afsluiting, bestraffing) leiden tot een grotere wens om excuses (en geen financiële compensatie) te ontvangen, en dat excuses voorzien in vervulling van immateriële behoeften.

Specifiek voor verkeersslachtoffers met letsel is aan de hand van vragenlijsten onder verzekeraars (n = 14), een expertmeeting (n = 1), gesprekken met belangenbehartigers (n = 2) en met een organisatie die bemiddelt tussen slachtoffers en verzekeraars (n = 1), en een pilot geanalyseerd wat de rol van excuses is in de relatie verzekeraar-verzekerde-benadeelde (Hulst, Akkermans & Buschbach, 2014; zie voorts Akkermans & Hulst, 2014). De resultaten van het onderzoek suggereren dat het nuttig is om persoonlijk contact tussen de benadeelde en de veroorzaker te bevorderen, maar dat dit in de praktijk nauwelijks gebeurt, en dat als het gebeurt, dit veelal te laat is. Indien blijkt dat het initiatief tot het persoonlijk contact niet uitging van de veroorzaker, beïnvloedt dit de bereidheid tot contact aan de zijde van

de benadeelde negatief. Het wordt voorts door slachtoffers doorgaans gewaardeerd indien persoonlijk contact wordt opgenomen. Verzekeraars voelen echter weinig voor het dwingen van verzekerden om excuses aan te bieden (hoogstens ‘suggereren’ of ‘met klem verzoeken’). Belemmeringen voor verzekerden om niet uit eigen beweging contact op te nemen zijn onder meer onwil of onzekerheid over wat te doen (en hoe), het moeilijk vinden om een fout te erkennen, of het mogelijk schaden van de juridische positie. Met het bevorderen van excuses bleek ten tijde van het uitvoeren van het onderzoek weinig ervaring te bestaan.

#### *Kosten belangenbehartigers*

Daarnaast is er onderzoek naar de kosten van de afwikkeling, de juridische bijstand in het bijzonder. Letselschadeslachtoffers worden doorgaans bijgestaan door een belangenbehartiger. Belangenbehartigers spelen dan ook een centrale rol in de afwikkeling van letselschade. Een in de praktijk bestaand vermoeden dat de honoraria van advocaten en andere belangenbehartigers in Nederland, de uurtarieven in het bijzonder, substantieel zouden zijn gestegen, gaf aanleiding voor een empirisch onderzoek naar de vraag in welke mate de honoraria daadwerkelijk zijn gestegen en wat daarop van invloed is geweest (Faure & Philipsen, 2008). Een analyse van 1043 dossiers leverde onder meer op dat het gemiddelde uurtarief in 2001-2006 gestegen was met 24%, waarbij de stijging van de tarieven van advocaten lager was dan die van andere belangenbehartigers, maar de absolute uurtarieven van advocaten circa € 20 hoger dan die van andere belangenbehartigers.

#### 9.2.3 *Gevolgen van aansprakelijkheid op (gedrag) normadressant*

In de juridische literatuur en in de jurisprudentie komt men geregeld de opvatting tegen dat het aannemen van aansprakelijkheid gevolgen heeft (meestal negatieve) op het gedrag van de normadressant (Van Tilburg, 2012, p. 38 e.v. voor voorbeelden). Dit vermoeden is in verschillende empirische studies onderzocht. In een onderzoek over beroepsziekten kwam onder andere aan de orde welke factoren van invloed zijn op het nemen van maatregelen door werkgevers om beroepsziekten te voorkomen (Eshuis et al., 2009). Daartoe werden 37 dossiers onderzocht en interviews gehouden met bedrijfsartsen en bij de dossiers betrokken werknemers. Aanwijzingen voor een preventief effect van een letselschadeclaim werden nauwelijks gevonden. De interviews laten zien dat werkgevers na een claim weinig actie ondernemen om de arbeidsomstandigheden in het bedrijf te verbeteren, mogelijk omdat van het schikkingsbedrag een te kleine financiële prikkel uitgaat. Voor zover er een effect is van een vordering, is dit vooral sociaal-emotioneel van aard (erkenning, genoegdoening; zie par. 9.2.1).

De problematiek rond preventie en werknemerscompensatie is verder verkend in een dissertatie (Eshuis, 2013), die vier typen werknemerscompensatie analyseerde: (1) de verzekering tegen werkgeversaansprakelijkheid, (2) de directe verzekering, (3) het compensatiefonds, en (4) contractuele compensatie (bijv. via cao). Het onderzoek bestond uit dossieronderzoek (n = 4), een vragenlijstonderzoek onder werknemers en werkgevers (n = 467) en casestudieonderzoek (n = 7). De resultaten suggereren dat werkgevers een positiever beeld hebben over genomen preventieve maatregelen dan werknemers, dat de preventie-structuur slechter is bij beroepsziekten dan bij arbeidsongevallen en dat er bij beroepsziekten ook minder maatregelen worden genomen. Dit voert de onderzoeker naar de conclusie dat de preventieve maatregelen die worden genomen na letsel of ziekte beperkt zijn, en dat verschillen in preventiemaatregelen niet te relateren zijn aan de typen compensatiestelsels. De casestudies geven daarbij inzicht in waarom en hoe betrokkenen wel/niet ingrijpen voor, tijdens of na een schadeclaim: een gebrek aan bereidheid en deskundigheid, het relativeren of het niet onderkennen van het probleem, de omstandigheid dat de werknemer niet in staat is om invloed uit te oefenen op de werkgever, en het gebrek van druk van externe organisaties (bijv. arbeidsinspectie, arbodienst, verzekeraar).

Aan de hand van casestudieonderzoek (n = 4) is in de context van handhaving van de openbare orde (bijv. politieoptreden) onderzocht of aansprakelijkheid, of de dreiging ervan, gevolgen had op het handelen van degenen die betrokken zijn bij handhaving van de openbare orde (bijv. burgemeester, politie) (Van Tilburg, 2012). De rol van het aansprakelijkheidsrecht bleek vrijwel nihil te zijn. Niet (de gepercipieerde dreiging van) aansprakelijkheid bleek te zorgen voor preventie en beleidswijzigingen, maar het moeten afleggen van verantwoording (aan politiek, samenleving), het plichtsbesef om veiligheid in de openbare ruimte te garanderen en, in mindere mate, de omstandigheid dat de schade gedragen wordt door een organisatie en niet een individu. Voorts viel het gebrek aan kennis over het aansprakelijkheidsrecht op. Het idee dat het aansprakelijkheidsrecht een effect heeft op het gedrag van de normadressanten is daarmee niet houdbaar, in ieder geval niet op het gebied van ordehandhaving, aldus Van Tilburg. Vergelijkbare resultaten werden gevonden in een interviewstudie onder medewerkers van de Autoriteit Financiële Markten (n = 4) (Trebuss & Van Dijck, 2014) en ten aanzien van voedselveiligheid (Havinga, 2010). Experimenten suggereren dat er in termen van preventieve werking geen verschillen zijn tussen privaatrecht en strafrecht (Fillekes, 2015).

Een andere studie naar de gevolgen van aansprakelijkheid betreft onderzoek naar de vraag of meer kennis over (voetbal)regels leidt tot meer begrip en respectvol gedrag (Rijnhout et al., 2016). De onderzoekers zetten een vragenlijst uit onder jeugdvoetballers (n = 114), waarbij de respondenten werden getoetst op hun regelkennis en er vervolgens vragen werden gesteld over hun pro-sociale en agressieve gedrag op het voetbalveld. De resultaten

wekken sterk de indruk dat de respondenten over weinig regelkennis beschikten, en nauwelijks over kennis van het strafrecht of het civiele aansprakelijkheidsrecht. Er werden in het onderzoek aanwijzingen gevonden voor een positief verband tussen regelkennis en begrip voor een sanctie, maar alleen in de helft van de voorgelegde situaties. De onderzoekers vonden geen aanwijzingen voor een verband tussen regelkennis en pro-sociaal dan wel agressief gedrag.

Tot slot is er onderzoek naar de gevolgen van aansprakelijkheidsverzekeringen. In Europa is een aansprakelijkheidsverzekering voor motorrijtuigen doorgaans verplicht, maar niet iedereen kan zich een dergelijke verzekering veroorloven. Er zijn mechanismen ingericht die verzekeringsdekking bieden voor risico's die onverzekerbaar zijn of die moeilijk verzekerbaar zijn, om bijvoorbeeld te voorkomen dat bestuurders die zich geen verzekering kunnen veroorloven toch de weg op gaan. In een studie naar de vraag of verzekerden (voor motorrijtuigen) via risicodifferentiatie optimaal worden geprikkeld om preventieve maatregelen te nemen, werden jaarverslagen (2003-2008) geanalyseerd, alsook interviews met deskundigen gehouden (De Mot & Faure, 2014). Tevens werd geanalyseerd of de verzekerden spoedig terugkeerden naar de reguliere markt en in welke mate een negatieve herverdeling plaatsvond waardoor bijgedragen zou worden aan het voortbestaan van slechte risico's in het verkeer. De resultaten voeren de onderzoekers naar de slotsom dat verzekeringsstelsels die slechte bestuurders in staat stellen hun activiteiten voort te zetten discutabel zijn, nu zij de verkeersveiligheid in gevaar brengen en daarmee het risico op ongevallen verhogen.

### 9.3 REFLECTIE

Tot zover het overzicht. Hierna volgen enkele observaties van wat wij opvallend vonden bij lezing van de publicaties. Deze observaties hebben uiteraard alleen betrekking op de bekeken studies, niet op onderzoek dat buiten Nederland is verricht.

Wat in het algemeen opvalt, is dat veel van de bekeken studies vertrekken vanuit een praktisch probleem: Zijn de kosten van belangenbehartigers sterk gestegen? Is er behoefte aan affectieschade? Waar zijn letselschadeslachtoffers naar op zoek wanneer zij bijvoorbeeld een juridische procedure starten? Dit betekent uiteraard niet dat het (hiervoor besproken) verrichte empirisch onderzoek niet theoretisch relevant zou zijn. Onderzoek naar de ervaringen van letselschadeslachtoffers leidt tot een beter begrip van de mechanismen die herstel of welzijn bevorderen dan wel belemmeren. Onderzoek naar de gevolgen van aansprakelijkheid geeft inzicht in de mechanismen die verklaren door welke prikkels norm-adressanten zich laten leiden. En uit het onderzoek naar de afwikkeling van letselschade

wordt duidelijk welke processen en spelers relevant zijn bij letselschade, en welke interventies kunnen worden gedaan om deze processen te veranderen dan wel de actoren te prikkelen om ander gedrag te vertonen.

In sommige studies wordt het onderzoek wel vanuit een duidelijk theoretisch raamwerk verricht. Een sprekend voorbeeld hiervan betreft de studie naar de motorrijtuigenverzekeringen voor moeilijk verzekerbare risico's, waar de resultaten werden geïnterpreteerd vanuit een rechtseconomisch kosten-batenperspectief en de financiële prikkels dan wel gedragsprikkels voor, in dit geval, de verzekerden.

Met betrekking tot de methode van informatieverzameling valt op dat de meeste studies bevragen, dat wil zeggen interviews (individueel of in groepen) houden of vragenlijsten uitzetten. Er is opvallend veel vragenlijstonderzoek, met doorgaans ook een substantieel aantal respondenten, vaak honderden of duizenden. In het geval van interviewstudies is de 'n' veel kleiner. Een interviewstudie is noodzakelijkerwijs kleiner dan een vragenlijstonderzoek in verband met de tijd die gemoeid gaat met het benaderen van de respondenten en het uitvoeren en uitwerken (meestal niet gestandaardiseerd) van de interviews. Niettemin is het aantal interviews dat in sommige studies is gehouden, beperkt tot enkele geïnterviewden en daarmee bijzonder laag. Ook dat hoeft niet erg te zijn. Of er voldoende interviews hebben plaatsgevonden, hangt af van naar welke groep (theoretische populatie) gegeneraliseerd beoogd te worden. Vijf interviews binnen De Nederlandsche Bank (DNB) kunnen voldoende zijn om te generaliseren naar (de relevante afdeling binnen) DNB, maar het is onwaarschijnlijk dat het interviewen van vijf letselschadeslachtoffers voldoende is om te generaliseren naar alle letselschadeslachtoffers.

Minder gebruikelijk, maar ook geen zeldzaamheid, is het analyseren van beschikbare data. Dat dit minder vaak voorkomt, heeft vermoedelijk te maken met het gebrek aan beschikbare data, de hoeveelheid werk die dataverzameling met zich brengt en het gebrek aan (statistische) vaardigheden ten aanzien van hoe de data zouden kunnen worden geanalyseerd.

Een interessante, maar moeilijk te beantwoorden vraag is door wie het onderzoek wordt geïnitieerd. Het type financiering (extern/niet-extern) kan iets zeggen over de noodzaak van externe financiering voor het ontstaan, het bestaan of de groei van empirisch-juridisch onderzoek. Voor een belangrijk deel van het empirisch onderzoek is duidelijk dat dit wordt gefinancierd door een externe partij. Met name in het geval van studies waarbij een onderzoeksrapport wordt gepubliceerd, geldt dat het onderzoek doorgaans extern is gefinancierd. Het onderzoek naar affectieschade, naar de uurtarieven van de belangenbehartigers, naar de preventieve werking en beroepsziekten, alsook (de meeste) gezondheidsrechtstudies zijn er voorbeelden van. De omstandigheid dat een externe partij het onderzoek

(deels) financiert, wil echter niet zeggen dat het initiatief voor het onderzoek van deze externe partij is uitgegaan. Het is heel wel mogelijk dat de onderzoekers zelf het initiatief hebben genomen en daarbij op zoek zijn gegaan naar mogelijke financiers voor het onderzoek, of dat het onderzoek het resultaat is van een cocreatie.

Niet al het onderzoek is uiteraard extern gefinancierd. Dit geldt onder meer voor de dissertatie naar de gevolgen van aansprakelijkheid op de handhaving van de openbare orde en het onderzoek naar de regelingen rondom seksueel misbruik door de rooms-katholieke kerk. Wel is duidelijk dat empirisch onderzoek in het aansprakelijkheidsrecht in belangrijke mate afhankelijk is van externe middelen.

Ook wat er in beleid of in de rechtspraktijk gebeurt met de resultaten is doorgaans moeilijk vast te stellen. Niet al het onderzoek leent zich hier in dezelfde mate voor. Dit geldt bijvoorbeeld voor het eerdergenoemde voorbeeld over handhaving van de openbare orde. Dit onderzoek levert interessante inzichten op ten aanzien van de werking van aansprakelijkheid, maar het is moeilijk hier concrete, praktische vervolgacties aan te verbinden. Waarmee overigens niet is gezegd dat er geen invloed is van de in deze bijdrage behandelde studies (en empirisch onderzoek in het algemeen) op wetgeving, rechtspraak en/of beleid. Deze invloed is echter moeilijk dan wel niet vast te stellen.

Een duidelijke uitzondering betreft het onderzoek naar affectieschade. Dit onderzoek lijkt, ondanks dat eerdere wetsvoorstellen om affectieschade te vergoeden zijn gestrand in het politieke proces, een rol te hebben gespeeld in het besluitvormingsproces dat uiteindelijk heeft geleid tot de invoering van bepalingen die het vergoeden van affectieschade mogelijk maken. Ook het onderzoek naar het medisch traject (Wilken, 2015) springt in het oog. Dat onderzoek heeft een duidelijke relatie met de Medische Paragraaf in de Gedragscode Behandeling Letselschade.

#### 9.4 VOORUITBLIK

Het valt op dat veel van de aandacht uitgaat naar het letselschadetraject en de afwikkeling ervan. Dit betreft een belangrijk onderwerp. Tegelijk zijn er ook andere onderwerpen die het onderzoeken waard zijn. De studies naar bijvoorbeeld de uurtarieven van belangenbehartigers en de verschillende verzekeringssystemen (motorrijtuigen, beroepsziekten) illustreren dit. Voorts valt te denken aan de vraag hoe rechters de hoogte van (immateriële) schadevergoedingen bepalen, wanneer en hoe overwegingen van corrigerende rechtvaardigheid, distributieve rechtvaardigheid, procedurele rechtvaardigheid enzovoort doorslaggevend zijn bij het rechtvaardigen van uitkomsten of het evalueren van procedures, of



bepaalde juridische concepten over de tijd aan belang of populariteit hebben gewonnen, en of rechters vaker Europese rechtspraak zijn gaan gebruiken of aanhalen. Er zijn talloze andere vragen te bedenken waar empirisch onderzoek bij kan dragen aan een beter(e) beschrijving, begrip, evaluatie of oplossing van een bepaald verschijnsel dat juridische relevantie heeft. Genoeg te doen dus.

## LITERATUUR

Akkermans, A.J., & Hulst, J.E. (2014). De niet-financiële impact van schadetoebrenging en hoe daaraan tegemoet te komen: Over excuses, actieve schadeafwikkeling en procedurele rechtvaardigheid. *Tijdschrift voor Vergoeding Personenschade* (4), 102-110.

Akkermans, A.J., Wees, K.A.P.C. van, & Smeehuijzen, J.L. (2014). Ervaringen van patiënten bij onbedoelde gevolgen van medisch handelen. In A.J. Akkermans & S.D. Lindenberg, *Ervaringen met verhaal van schade: Van patiënten, verkeersslachtoffers, geweldsslachtoffers, burgers en werknemers* (p. 33-56). Den Haag: Boom Juridische uitgevers.

Akkermans, A.J. et al. (2008). *Slachtoffers en aansprakelijkheid: Een onderzoek naar behoeften, verwachtingen en ervaringen van slachtoffers en hun naasten met betrekking tot het civiele aansprakelijkheidsrecht. Deel II: Affectieschade*.

Akkermans, A.J. et al. (2009). Onderzoek biedt steun voor wetsvoorstel: Vergoeding van affectieschade helpt, mits zorgvuldig aangeboden. *AV&S* (3), 113-123.

Bloembergen, A.R., & Wersch, P.J.M. van (1973). *Verkeersslachtoffers en hun schade* [Victims of traffic accidents and their losses]. Deventer: Kluwer.

Boom, W.H. van, Reinders Folmer, C.P., & Desmet, P.T.M. (2018). Vergelijkende rechts-cultuur en aansprakelijkheidsrecht: Een verkennend experiment. *Recht der Werkelijkheid*, 39(1), 14-29.

Bouwman, R., Bomhoff, M., & Friele, R. (2014). *Burgers die melden bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ): Verwachtingen en ervaringen van burgers die een klacht over de gezondheidszorg melden bij de IGZ*.

Bouwman, R., Gennip, I. van, & Friele, R. (2017). *Monitor Wkkgz: Stand van zaken implementatie 'Effectieve en laagdrempelige klachten- en geschillenbehandeling'*.

Bouwman, R., Robben, P.B.M., & Friele, R.D. (2018). Toezien op zorgkwaliteit door de ogen van patiënten: Andere werkwijze van inspectie nodig. *Nederlandsch Tijdschrift voor Geneeskunde*, 162, 1-4.

Bouwman, R.J.R. et al. (2018). *Calamiteitenonderzoek in de geestelijke gezondheidszorg: Het betrekken van patiënten en hun naasten of nabestaanden bij calamiteitenonderzoek in de geestelijke gezondheidszorg*.

Bouwman, R. et al. (2016a). Classifying patients' complaints for regulatory purposes: A pilot study. *Journal of Patient Safety*, vol. 30.

Bouwman, R. et al. (2016b). Patients' perspectives on the role of their complaints in the regulatory process. *Health Expectations*, 19(2), 483-496.

Bouwman, R. et al. (2017). Is there a mismatch between the perspectives of patients and regulators on healthcare quality? A survey study. *Journal of Patient Safety*.

Bouwman, R. et al. (2019). *Tweede monitor Wkkgz: Stand van zaken patiëntenperspectief en implementatie 'Effectieve en laagdrempelige klachten- en geschillenbehandeling'*.

Cebeon (2017). *Erkenning, genoegdoening of opnieuw geraakt: Ervaringen met de financiële regelingen 'Seksueel misbruik in instellingen en pleeggezinnen'*.

Dane, A., Lindert, H. van, & Friele, R.D. (2000). Klachtenopvang in de Nederlandse gezondheidszorg.

Desmet, P.T.M., De Cremer, D., & Dijk, E. van (2010). On the psychology of financial compensations to restore fairness transgressions: When intentions determine value. *Journal of Business Ethics*, 95(supp.1), 105-115.

Desmet, P.T.M., De Cremer, D., & Dijk, E. van (2011a). In money we trust? The use of financial compensations to repair trust in the aftermath of distributive harm. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 114(2), 75-86.

Desmet, P.T.M., De Cremer, D., & Dijk, E. van (2011b). Trust recovery following voluntary or forced financial compensations in the trust game: The role of trait forgiveness. *Personality and Individual Differences*, 51(3), 267-273.

Dijck, G. van (2015). Should physicians fear the tort claim? Reviewing empirical evidence. *Journal of European Tort Law*, 2015(6), 282-303.

Dijck, G. van (2018a). U vraagt, wij draaien iets anders: Een empirische studie naar wat benadeelden zoeken en krijgen in zaken over seksueel misbruik door de rooms-katholieke kerk. *Tijdschrift voor Vergoeding Personenschade* (3), 101-111.

Dijck, G. van (2018b). U vraagt, wij draaien iets anders. Een empirische studie naar wat benadeelden zoeken en krijgen in zaken over seksueel misbruik door de Rooms-Katholieke Kerk. In J. Baeck, *Privaatrecht in actie!* (p. 93-112). Brugge: die Keure.

Dijck, G. van (2018c). Victim-oriented tort law in action: An empirical examination of Catholic Church sexual abuse cases. *Journal of Empirical Legal Studies*, 15(1), 126-164.

Dijck, G. van (2019). 1 Medisch adviseur empirisch onderzocht. *Tijdschrift voor Personenschade* (3), 94-100.

Dijck, G. van, Doorn, C.J.M. van, & Tzankova, I.N. (2010). *Individueel of collectief procederen bij massaschade? Experimenten naar het effect van opt-in-modellen en opt-out-modellen op het procesgedrag van benadeelden*. Den Haag: Boom Juridische uitgevers.

Dijck, G. van, Doorn, C.J.M. van, & Tzankova, I.N. (2011). Reguleren van de afwikkeling van massaschade: Over opt-in/opt-out, inzichten voor de praktijk en de noodzaak van meer (empirisch) onderzoek. *NJB*, 86(21), 1383-1389.

Dijck, G. van, Sverdlov, S., & Buck, G. (2018). Empirical Legal Research in Europe: Prevalence, obstacles, and interventions. *Erasmus Law Review* (2), 105-119.

Doorn, C.J.M. van (2016). De mensen achter de grote getallen: DSB-geduceerden aan het woord over hun behoeften, verwachtingen en ervaringen met een collectieve afwikkeling van hun schade. *Nederlands Tijdschrift voor Burgerlijk Recht* (5), 144-151.

Doorn, C.J.M. van, & Dybus, Ch. (2017). Are we really helping them: The needs of tort victims in mass litigation environments. *Journal of European Tort Law*, 8(1), 100-121.

Elbers, N.A., Wees, K.A.P.C. van, & Akkermans, A.J. (2012). 'Hij schreef dat hij contact op zou nemen zodra hij de tegenpartij had gesproken': letselschadeslachtoffers over hun belangenbehartiger: Empirisch onderzoek brengt vijf belangrijke factoren voor waardering belangenbehartiger aan het licht. *Tijdschrift voor Personenschade* (3), 102-113.

Elbers, N.A. et al. (2011). Empowerment of personal injury victims through the internet: Design of a randomized controlled trial. *Trials*, 12(29).

Elbers, N.A. et al. (2012). Exploring lawyer-client interaction: A qualitative study of positive lawyer characteristics, psychological injury and law. *Psychological Injury and Law*, 5(1), 89-94.

Elbers, N.A. et al. (2013a). Do claim factors predict health care utilization after transport accidents. *Accident Analysis & Prevention*, 53, 232-126.

Elbers, N.A. et al. (2013b). Effectiveness of a web-based intervention for injured claimants: a randomized controlled trial. *Trials*, 14.

Elbers, N.A. et al. (2013c). Procedural justice and quality of life in compensation processes. *Inquiry*, 11, 1431-1436.

Eshuis, W.A. (2013). *Werknemerscompensatie in de steigers: Naar een nieuwe aanpak van werknemerscompensatie en preventie van arbeidsongevallen en beroepsziekten in arbeidsorganisaties* (diss. Universiteit van Amsterdam). Utrecht.

Eshuis, W.A. et al. (2009). *Leerzame schadeclaims: Leren van 'worst case scenarios' als opstap naar effectieve interventie en preventie rond beroepsziekten*. Amsterdam: Hugo Sinzheimer Instituut.

Faure, M.G., & Philipsen, N.J. (2008). Honoraria van belangenbehartigers in letselschadeschadezaken: Een dossieranalyse (2001-2006). *AV&S*, 6(6), 39-45.

Fillekes, L. (2015). Preventie door recht en moraal? Een empirische studie naar de preventieve werking van het aansprakelijkheidsrecht en de morele waarden van individuen. In W.H. van Boom, P.T.M. Desmet, & C.P. Reinders Folmer, *Privaatrecht in het laboratorium: Verslag van acht rechtspsychologische experimenten* (p. 135-156). Den Haag: Boom Juridische uitgevers.

Friele, R.D., Albada, A., & Sluijs, E. (2006). *Patiënten over hun rechten in de gezondheidszorg: Een overzichtsstudie*. Utrecht: Nivel.

Friele, R., & Sluijs, E.M. (2006). Patient expectations of fair complaint handling in hospitals: Empirical data. *BMC Health Serv Res.* (6), 106 e.v.

Friele, R.D., Sluijs, E.M., & Legemaate, J. (2008). Complaints handling in hospitals: An empirical study of discrepancies between patients' expectations and their experiences. *BMC Health Serv Res*, 8, 199.

Friele, R.D. et al. (1999). Evaluatie Wet klachtrecht cliënten zorgsector. Den Haag: ZorgOnderzoek Nederland.

Friele, R.D. et al. (2013). Comparing the outcome of two different procedures to handle complaints from a patient's perspective. *Journal of Forensic and Legal Medicine*, 20(4), 290-295.

Goossens, L. et al. (2019). Op zoek naar genoegdoening: Uitvoering van de financiële regelingen voor slachtoffers van seksueel misbruik in de jeugdzorg. *NJB* (23), 1669-1674.

Havinga, T. (2010). Draagt aansprakelijkheidsrecht bij aan de voedselveiligheid? Over de preventieve werking van schadeclaims en aansprakelijkheidsverzekering. *Recht der Werkelijkheid*, 31(1), 6-27.

Hulst, L., & Akkermans, A.J. (2011). Can money symbolize acknowledgment? How victims' relatives perceive monetary awards for their emotional harm. *Psychological Injury and Law*, 4(3-4), 245-262.

Hulst, J.E., Akkermans, A.J., & Buschbach, S. van (2014). *Excuses aan verkeersslachtoffers: Een onderzoek naar baten, effectiviteit en methode van het bevorderen door verzekeraars van het aanbieden van excuses aan verkeersslachtoffers*. Den Haag: Boom Lemma uitgevers.

Huwer, R.M.E. et al. (2007). *Slachtoffers en aansprakelijkheid: Een onderzoek naar behoeften, verwachtingen en ervaringen van slachtoffers en hun naasten met betrekking tot het civiele aansprakelijkheidsrecht. Deel I: Terreinverkenning*.

Kruikemeier, S. et al. (2009). *Ervaringen van mensen met klachten over de Gezondheidszorg*. Utrecht: NIVEL.

Laarman, B., Van, A., & Akkermans, A. (2016). *Perspectieven op het Instituut Asbestslachtoffers: Een verkennend onderzoek naar het functioneren van het Instituut Asbestslachtoffers (IAS)*. Den Haag: Boom Juridische uitgevers.

Laarman, B.S. et al. (2016a). OPEN en eerlijke omgang met klachten en incidenten in de zorg: Verslag van het eerste jaar van leernetwerk OPEN. *Tijdschrift voor Vergoeding Persoonschade* (4), 79-87.

Laarman, B.S. et al. (2016b). OPEN: open en eerlijke omgang na klachten en incidenten in het ziekenhuis: Schriftelijk verslag van project OPEN. Utrecht: NIVEL.

Laarman, B.S. et al. (2017a). ‘Ask, don’t assume’! Actuele inzichten in de organisatie van openheid na een medisch incident. *Kwaliteit in zorg* (2), 24-26.

Laarman, B.S. et al. (2017b). Calamiteitenrapportages delen met de patiënt? Leernetwerk OPEN legt de basis. *Kwaliteit in zorg* (5), 20-22.

Laarman, B.S. et al. (2018a). Ervaringen met de organisatie van een OPEN beleid in Nederlandse ziekenhuizen: Verslag en resultaten van handelingsonderzoek. Utrecht: NIVEL.

Laarman, B.S. et al. (2018b). *Ervaringen met de GOMA: Ervaringen met deel A van de Gedragscode Openheid na medische incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid* (2010). *Welke vragen spelen bij de implementatie van een open beleid in ziekenhuizen?*. Utrecht: NIVEL.

Leunissen J.M. et al. (2013). The apology mismatch: Asymmetries between victim’s need for apologies and perpetrator’s willingness to apologize. *Journal of Experimental Social Psychology*, 49(3), 315-324.

Linden, J. van der (2010). *De civiele zitting centraal: Informeren, afstemmen en schikken* (diss. Tilburg). Deventer: Kluwer.

Lindenbergh, S.D. (2009). Vier kinderen en hun lotgevallen in het aansprakelijkheidsrecht. *NJB* (2075), 2670-2682.

Lindenbergh, S. (2013). *Van smart naar geld: Ervaringen van tien slachtoffers van letselschade met hun schadevergoedingsprocedure tot en met de Hoge Raad*. Deventer: Kluwer.

Lindenbergh, S.D., & Mascini, P. (2013). Schurende dilemma’s in het aansprakelijkheidsrecht: De spanning tussen financiële en relationele compensatie. In W.H. van Boom, I. Giesen, & A.J. Verheij, *Capita Civilologie: Handboek empirie en privaatrecht* (p. 437-457). Den Haag: Boom Juridische uitgevers.

Mot, J. De, & Faure, M. (2014). Verzekering van onverzekerbare risico's in België en Nederland. *Aansprakelijkheid, Verzekering & Schade* (3), 65-76.

Mulder, J.D.W.E. Mulder (2009). *Compensatie na geweld: Wie krijgen er een vergoeding van het Schadefonds Geweldsmisdrijven en wat zijn de effecten van zo'n financiële vergoeding?* Tilburg: Intervict/PrismaPrint.

Os, S.B. van (2015). *You be the judge: een voorkeur voor eigen recht? Een empirische studie naar rechtscultuur in het kader van Europese harmonisatie.* In W.H. van Boom, P.T.M. Desmet, & C.P. Reinders Folmer, *Privaatrecht in het laboratorium: Verslag van acht rechtspsychologische experimenten* (p. 109-134). Den Haag: Boom Juridische uitgevers.

Philipsen, N.J., & Eshuis, W.A. (2010). Motieven voor schadeclaims inzake beroepsziekten: een empirisch onderzoek. *Tijdschrift voor Vergoeding Personenschade*, 75-79.

Reinders Folmer, C.P., Desmet, P.T.M., & Boom, W.H. van (2019). Beyond compensation? Examining the role of apologies in the restoration of victims' needs in simulated tort cases. *Law and Human Behavior*, 43(4), 329-341.

Rijnhout, R. et al. (2016). Agressie van jeugdige voetballers en de rol van het recht: Kennis en (on)begrip van de (spel)regels empirisch getoetst. *Aansprakelijkheid, Verzekering & Schade*, 34(5), 171-179.

Schoenmakers, R.E. (2015). Een verontschuldiging helpt, maar 'money talks'! Het effect van verontschuldigen op de acceptatiebereidheid bij schikkingen. In W.H. van Boom, P.T.M. Desmet, & C.P. Reinders Folmer, *Privaatrecht in het laboratorium: Verslag van acht rechtspsychologische experimenten* (p. 181-206). Den Haag: Boom Juridische uitgevers.

Sluijs, E.M., Friele, R.D., & Algera, M. (2002). *Onvrede met de klachtbehandeling. Fase 1: Factoren die mogelijk een rol spelen bij onvrede van cliënten over de klachtbehandeling in het kader van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ).* Utrecht: NIVEL.

Sluijs, E.M., Friele, R.D., & Hanssen, J.E. (2004). *WKCZ klachtbehandeling in ziekenhuizen: verwachtingen en ervaringen van cliënten. Fase II: Ervaringen van cliënten met de WKCZ-klachtbehandeling in ziekenhuizen vergeleken met hun verwachtingen ten aanzien van de klachtbehandeling en de werkwijze van de klachtencommissies.* Den Haag: ZonMW.

Smeehuijzen, J.L., & Akkermans, A.J. (2013). Medische aansprakelijkheid: over grote problemen, haalbare verbeteringen en overschatte revoluties. In *Ontwikkelingen rond medische aansprakelijkheid* (p. 13-88). Den Haag: Sdu.

Smeehuijzen, J.L. et al. (2013a). Over problemen en oplossingen in het medisch aansprakelijkheidsrecht. *NJB*, 32, 2180-2186.

Smeehuijzen, J.L. et al. (2013b). *Opvang en schadeafwikkeling bij onbedoelde gevolgen van medisch handelen*. Amsterdam.

Stichting De Ombudsman (2003). *Letselschaderegeling: Onderhandelen met het mes op tafel, of een zoektocht naar de redelijkheid*.

Tilburg, F.A. van (2012). *Effecten van civielrechtelijke aansprakelijkheid op openbare-ordebeleid: Empirisch onderzoek naar de invloed van civielrechtelijke aansprakelijkheid op het beleid van de burgemeester en politie als handhavers van de openbare orde* (diss. Tilburg). Deventer: Kluwer.

Trebus, J., & Dijk, G. van (2014). Effecten van aansprakelijkheid op het handelen van de AFM empirisch onderzocht. *Aansprakelijkheid, Verzekering & Schade*, 14(4), 99-107.

Van, A.J., & Akkermans, A.J. (2011). Effect deelgeschilprocedure veel groter dan zichtbaar aan alleen het aantal uitspraken. *Tijdschrift voor Vergoeding Personenschade*, 82-86.

Verkruisen, W.G. (1993). *Dissatisfied patients: Their experiences, interpretations and actions* (diss. Groningen). Groningen: University of Groningen.

Wilken, A. (2015). *Het medisch beoordelingstraject bij letselschade: Verslag van een juridisch handelingsonderzoek* (diss. Vrije Universiteit Amsterdam). Den Haag: Boom Juridische uitgevers.